

NO. DAFTAR FPIPS: 1640/UN40.A2.2/PP/2020

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAJALENGKA RAHARJA *QUICK*
RESPONSE BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
MASYARAKAT
(Studi Deskriptif Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Majalengka)**

SKRIPSI

*diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana
Pendidikann*

Departemen Pendidikan Kewarganegaraan



Oleh:

Cika Tesazabalia

NIM. 1601243

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG**

2020

Cika Tesazabalia, 2020

Implementasi Kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* Berbasis Teknologi Informasi
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Studi Deskriptif
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka)

Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAJALENGKA RAHARJA *QUICK RESPONSE*
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT**

**Oleh:
Cika Tesazabalia**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial

©Cika Tesazabalia 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan di cetak ulang, di
fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal : Selasa, 7 Juli 2020

Tempat : Gedung (FPIPS) UPI Bandung

Panitia Ujian Terdiri Dari :

1. Ketua :



Dr. Agus Mulyana, M.Hum
NIP. 19660808 199103 1 002

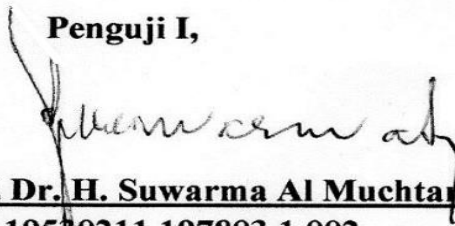
2. Sekretaris :



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si
NIP. 19620316 198803 1 003

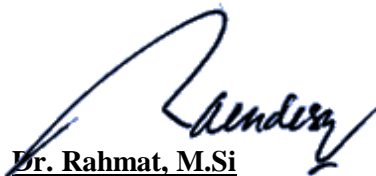
3. Penguji
Penguji I :

Penguji I,




Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, S.H., M.Pd.
NIP. 19530211 197803 1 002

Penguji II,



Dr. Rahmat, M.Si
NIP. 19580915 198603 1 003

Penguji III,



Dr. Iim Siti Masyitok, M.Si
NIP. 19620102 198608

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

CIKA TESAZABALIA


**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAJALENGKA RAHARJA QUICK RESPONSE
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT
(Studi Deskriptif Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Majalengka)**

**Disetujui Dan Disahkan Oleh:
Pembimbing I**




**Dr. Prayoga Bestari, M.Si.
NIP. 19750414 200501 1 001**

Pembimbing II



**Sri Wahyuni Tankhizil, M.Pd.
NIP. 19870317 201404 1 001**

**Mengetahui,
Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan**



**Prof. Dr. Dasim Budimansyah, M.Si.
NIP. 196203161988031003**

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN PENULIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAJALENGKA RAHARJA *QUICK RESPONSE* BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT (Studi Deskriptif Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Majalengka)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2020

Yang membuat Pernyataan,



Cika Tesazabalia

NIM. 1601243

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat beserta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarganya, sahabatnya dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi merupakan sebagian dari sayarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulisan skripsi ini didasarkan atas ketertarikan penulis terkait kebijakan publik. Oleh Karen itu, penelitian ini berjudul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAJALENGKA RAHARJA *QUICK RESPONSE* BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT** (Studi Deskriptif pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Majalengka)”.

Skripsi ini mendeskripsikan mengenai pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Majalengka. Selain itu, skripsi ini mengungkapkan dan menggambarkan terkait dengan hambatan dan upaya yang dihadapi dalam kebijakan tersebut. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun untuk dijadikan perbaikan dalam penyusunan penelitian ini di masa yang akan datang. Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat bermanfaat.

Bandung, Juni 2020



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-NYA, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarganya, sahabatnya dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa doa, ilmu, dukungan, bimbingan, semangat dan hal lain yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tersayang, Bapak Imanudin dan Ibu Karonah. Terimakasih atas segala kasih sayang, do'a, semangat, dukungan, jerih payah, kesabaran dan pengorbanan yang diberikan sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini. Untuk adik tercinta Lika Rabalia serta untuk seluruh keluarga besar penulis yang selalu menginspirasi kehidupan penulis. Terima kasih, Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan merekatkan hubungan yang hangat untuk keluarga tercinta ini.
2. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Agus Mulyana, M.Hum selaku Dekan FPIPS UPI yang telah memberikan izin penelitian skripsi dan menjadikan FPIPS menjadi tempat ternyaman untuk menimba ilmu.
4. Bapak Prof. Dr. Dasim Budimansyah, M.Si. selaku Ketua Departemen PKn FPIPS UPI yang telah memfasilitasi penulis untuk mengajukan penelitian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Prayoga Bestari, M.Si. selaku Pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih atas waktu yang telah Bapak luangkan kepada penulis selama ini.
6. Ibu Sri Wahyuni Tanshzil, M.Pd. selaku Pembimbing II skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi

Cika Tesazabalia, 2020

Implementasi Kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* Berbasis Teknologi Informasi
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Studi Deskriptif
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka)
Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ini. Terima kasih atas waktu yang telah Ibu luangkan kepada penulis selama ini.

7. Bapak Prof. Dr. Endang Danial AR, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat, arahan dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Bapak Dena dan Ibu Ayi selaku Staf Tata Usaha Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah banyak membantu dalam hal administrasi.
10. Bapak Edi Karsidi, Bapak Imun Hidayat, Bapak Dadang dari perwakilan Komisi I DPRD Kabupaten Majalengka yang sudah menjadi narasumber demi kelancaran penelitian skripsi.
11. Ibu Ria, dan Bapak Apip dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka untuk dorongan dan bantuannya serta masyarakat yang sudah menjadi narasumber peneliti untuk kelancaran penelitian skripsi.
12. Yang selalu ada dan mengiringi perjalanan penulis sejak SMA sampai saat ini, Ahmad Rizki Fatur Rahman, Khoerunisa, Agnes Yuliasari, Anisa Banawati, Ahmad Muflih dan Syaeful Hilman yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan menghibur penulis selama ini. Terima kasih selalu menjadi orang yang paling dipercaya. Semoga kalian semua selalu dalam lindungan Allah SWT.
13. Sahabat karib Hanni Nurul Fauziyah yang selalu menemani penulis dari mulai awal sampai pada titik terakhir. Euis Yuningsih Mustafa yang selalu memberikan dorongan, menjadi tempat curhat paling aman dan selalu menghibur penulis selama ini. Intan Nur Sahara yang selalu memberikan dukungan, do'a, dorongan, dan tempat berkeluh kesah paling nyaman. Terimakasih atas segala kebaikan, ketulusan, semoga kalian semua selalu dalam lindungan Allah SWT.
14. Teman bimbingan yang selalu penulis repotkan Ikbal, Yana, Toni, Junita. Terimakasih karena telah bersedia penulis repotkan apalagi ketika menjelang

sidang. Terimakasih untuk bantuannya semoga kalian semua selalu dalam lindungan-NYA.

15. Sahabat kosan Ibu Manado Teh Isna, Teh Elga, Teh Dara, Hanifa dan Nida yang selalu kebersamai penulis dalam suka maupun duka. Terimakasih, semoga kalian semua selalu dalam lindungan Allah SWT.
16. Semua rekan-rekan angkatan 2016 yang telah berjuang bersama selama ini. terima kasih untuk semua pengalamannya.
17. Sahabat KKN Giriasih Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat, Ijong, Mira, Syafira, Hally, Clarin, Icus, Raray, Farhan, Ridwan dan Omnov yang telah memberikan banyak pengalaman dan kenangan sehingga kebersamaan selalu terjaga.
18. Rekan-rekan PPL SMP Negeri 5 Bandung tahun 2019 yang telah memberikan banyak pegalaman kepada penulis Thoriq Abdul Aziz, Fahmi Agniyaturrahman, Rani, Nurul, Shidqi, Ila Cahya, Mia, Sari, Khoerunisa, Tasya, Ilham Trully, dan Ilham.
19. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Terima kasih semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Bandung, Juni 2020

Penulis

ABSTRAK
CIKA TESAZABALIA. (1601243). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
MAJALENGKA RAHARJA *QUICK RESPONSE* BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam melakukan komunikasi secara langsung dengan masyarakat. Keterbatasan informasi publik, pengaduan yang seringkali belum tertangani secara maksimal, ketidaktahuan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasinya serta administrasi yang panjang dan berbelit-belit mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat. Melalui kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* diharapkan dapat menjadi solusi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Majalengka. Kebijakan ini tentunya dapat menjadi sebuah inovasi daerah dalam melayani dan menangani berbagai keluhan, pengaduan dan aspirasi masyarakat terkait pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini melalui wawancara, observasi, dokumentasi, studi kepustakaan, dan teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi serta melakukan validitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik empat diantaranya telah memenuhi indikator pelayanan diantaranya, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Sedangkan pada dimensi bukti fisik masih memiliki kekurangan dalam hal pemeliharaan sarana dan prasarana sebagai penunjang kebijakan. (2) kendala yang dihadapi pada pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* yaitu blankspot, anggaran yang besar, terbatasnya jumlah tenaga harian lapangan dan kurangnya sosialisasi mengenai program pelayanan. (3) upaya yang dilakukan Diskominfo adalah dengan membangun Base Transceiver Station, pengadaan sarana prasarana, perekrutan kembali jumlah anggota tenaga harian lapangan dan melaksanakan sosialisasi dalam skala yang besar mencakup seluruh wilayah Kabupaten Majalengka.

Kata Kunci: Kebijakan, Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

CIKA TESAZABALIA. (1601243). IMPLEMENTATION OF MAJALENGKA POLICY OF QUICK RESPONSE RAHARJA BASED ON INFORMATION TECHNOLOGY IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES TOWARD COMMUNITIES

This research is motivated by the development of increasingly sophisticated information technology that can be utilized by the government in communicating directly with the public. Limited public information, complaints that are often not handled optimally, ignorance of the public in submitting complaints and aspirations as well as lengthy and convoluted administration resulted in the services provided are not satisfying the community. Through the Majalengka Raharja Quick Response policy, it is expected to be the main solution in improving the quality of public services in Majalengka Regency. This policy can certainly be a regional innovation in serving and handling various complaints, complaints and aspirations of the public regarding public services. The purpose of this study was to determine and analyze the implementation of Majalengka Raharja Quick Response policies in improving the quality of public services. This research uses a qualitative approach and descriptive method. Data collection techniques carried out in this study through interviews, observation, documentation, literature studies, and data analysis techniques by data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification as well as conducting data validity. The results showed that (1) based on five dimensions of public service quality, four of them had met service indicators including reliability, responsiveness, assurance and empathy. Whereas the dimension of physical evidence still has shortcomings in terms of maintaining facilities and infrastructure as policy support. (2) the obstacles faced in implementing the Majalengka Raharja Quick Response policy are blankspots, large budgets, limited number of daily field workers and lack of socialization regarding service programs. (3) efforts undertaken by Diskominfo are to build a Base Transceiver Station, procure infrastructure facilities, re-recruit the number of daily field staff members and carry out large-scale socialization covering the entire territory of Majalengka Regency.

Keywords: Policy, Information Technology, Service Quality

DAFTAR ISI

DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN	i
PERNYATAAN PENULIS.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum.....	8
1.3.2 Tujuan Khusus.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Secara Teoritis	9
1.4.2 Secara Praktis	9
1.4.3 Segi Kebijakan	10
1.4.4 Segi Isu	10
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan tentang Kebijakan Publik.....	12
2.1.1 Pengertian Kebijakan	12
2.1.2 Pengertian Kebijakan Publik	13
2.1.3 Urgensi Kebijakan Publik.....	15
2.1.4 Tahap-tahap Kebijakan Publik	16
2.1.5 Ciri-ciri Kebijakan.....	18
2.2 Implementasi Kebijakan.....	19
2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	19
2.2.2 Model-model implementasi kebijakan	22

	2.2.3 Faktor Penentu Dilaksanakan atau Tidaknya Suatu Kebijakan Publik.....	27
	2.2.4 Sukses dan Gagalnya Pelaksanaan Kebijakan	28
2.3	Tinjauan tentang Kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i>	29
2.4	Teknologi Informasi.....	30
	2.4.1 Pengertian Teknologi Informasi	30
	2.4.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi.....	31
2.5	Kualitas Pelayanan Publik.....	31
	2.5.1 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik	31
	2.5.2 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan	33
2.6	Tinjauan Tentang Masyarakat	37
	2.6.1 Pengertian Masyarakat	37
	2.6.2 Masyarakat Desa	38
	2.6.3 Masyarakat Kota.....	39
2.7	Penelitian Terdahulu	40
2.8	Kerangka Berfikir	43
	BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1	Desain Penelitian	44
	3.1.1 Pendekatan Penelitian	44
	3.1.2 Metode Penelitian	46
3.2	Desain Penelitian	47
	3.2.1 Partisipan Penelitian	47
	3.2.2 Tempat Penelitian.....	48
3.3	Teknik Pengumpulan Data	49
	3.3.1 Wawancara	49
	3.3.2 Observasi	50
	3.3.3 Studi Dokumenter	51
	3.3.4 Catatan Lapangan.....	52
	3.3.5 Studi Kepustakaan	52
3.4	Teknik Analisi Data	53
	3.4.1 <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	53

	3.4.2 <i>Data Display</i> (Penyajian Data).....	54
	3.4.3 <i>Concluding Drawing / Verification</i>	54
3.5	Validitas Data.....	55
	3.5.1 Perpanjangan Pengamatan.....	55
	3.5.2 Meningkatkan Ketekunan	55
	3.5.3 Triangulasi.....	55
3.6	Tahap-Tahap Penelitian.....	57
	3.6.1 Tahap Pra Penelitian	57
	3.6.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian	58
3.6	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	59
BAB IV		60
TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Gambaran Umum Tentang Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka	60
	4.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka.....	60
	4.1.2 Penerapan kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i>	70
4.2	Deskripsi Temuan Penelitian.....	72
	4.2.1 Pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i> Berbasis Teknologi Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.....	73
	4.2.2 Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i> Berbasis Teknologi Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat	105
	4.2.3 Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala pada pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i> Berbasis Teknologi Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat	106
4.3	Pembahasan Hasil Temuan	109
	4.3.1 Pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i> Berbasis Teknologi Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.....	110

4.3.2 Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i> Berbasis Tekno! Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat	132
4.3.3 Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala pada pelaksanaan kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i> Berbasis Teknologi Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat	136
BAB V	142
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	142
5.1 Simpulan	142
5.1.1 Simpulan Umum	142
5.1.2 Simpulan Khusus	143
5.2 Implikasi	145
5.3 Rekomendasi	146
DAFTAR PUSTAKA	148

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2012-2017	2
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Jadwal Pelaksanaan.....	59
Tabel 4.1 Capaian Target Kinerja Pengelolaan PAD Diskominfo Tahun 2019...	62
Tabel 4.2 Daftar Partisipan Penelitian.....	73
Tabel 4.3 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Latar Belakang Kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i>	77
Tabel 4.4 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Perencanaan Kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i>	79
Tabel 4.5 Data Surat Kabar.....	81
Tabel 4.6 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Sosialisasi Kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i>	83
Tabel 4.7 Laporan Rekapitulasi Panggilan.....	85
Tabel 4.8 Laporan Kejadian berdasarkan Kategori.....	86
Tabel 4.9 Laporan Rekapitulasi Eskalasi Kejadian.....	88
Tabel 4.10 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Koordinasi pada pelaksanaan Kebijakan Majalengka Raharja <i>Quick Response</i>	96
Tabel 4.11 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Kualitas Segi <i>Tangibles</i> Kantor Diskominfo Kabupaten Majalengka.....	98
Tabel 4.12 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Kualitas Segi <i>Reliability</i> Kantor Diskominfo Kabupaten Majalengka.....	100
Tabel 4.13 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Kualitas Segi <i>Responsiveness</i> Kantor Diskominfo Kabupaten Majalengka.....	101
Tabel 4.14 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Kualitas Segi <i>Assurance</i> Kantor Diskominfo Kabupaten Majalengka.....	102
Tabel 4.15 Hasil Matriks Triangulasi Sumber Tentang Kualitas Segi <i>Emphaty</i> Kantor Diskominfo Kabupaten Majalengka.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Media Pengaduan.....	4
Gambar 2.1 Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	43
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber Data.....	56
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Majalengka.....	69
Gambar 4.2 Pelayanan <i>Call Center</i> 112 Majalengka Raharja <i>Quick Response</i>	72

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdul-Wahab, S. (2012). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmadi, Abu. (2009) *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bambang Warsita. 2012. *Teknologi Pembelajaran*. Rineka Cipta, Bandung.
- Danial E. dan Wasriah N. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
- Darwis, R. (2008) *Hukum Adat*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
- Dwijowijoto. (2003) *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Elly. Kama. & Efendi, Ridwan. (2006). *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Bandung : Kencana Prenada Media Group.
- Engka, R. (2010). *Birokrasi dalam perilaku dan pelayanan publik*. Bandung: Unpad Press.
- Kurniawan, Taufik (2017). *Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: teori dan aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Moleong, (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja dkk: Bandung.

Cika Tesazabalia, 2020

Implementasi Kebijakan Majalengka Raharja *Quick Response* Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Studi Deskriptif Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka)
Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Moleong L.J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja dkk: Bandung.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Research (penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution (2010). *Manajemen Mutu Terpadu (Total quality management)*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- N. Dunn, W. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Bandung : Unpad Press.
- Nugroho, Riant .(2006). *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant. (2011) *Public Policy*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Sedermayanti. (2004). *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) : Bagian dua*. Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sitorus, Monang. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Unpad Press.
- Suaedi & Wardiyanto (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan E-Government*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penlitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Suharto, E. (2012). *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Suriakusumah, Rahmat, dan Bestari (2008). *Sistem Pemerintah Daerah*. Bandung: Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
- Soerjono, Soekanto. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta :Rajawali Pers.
- Wahab, Solihin Abdul. (2001). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Widodo, Joko. (2011). *Good Governance Telaah dari Dimensi. Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Winarno, B. (2007). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Press.

2. Jurnal

- Abdillah. (2014). *Sosialisasi Nilai Moral dan Agama Pada Anak di Kawasan Prostitusi Dolly Kelurahan Putat Jaya Kecamatan Sawahan Surabaya*. UIN Sunan Ampel: Tidak Diterbitkan.
- Abdullah, R. (2016). *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. UIN Sunan Gunung Djati. Vol. 11, No.01.
- Amalana, Arina. (2016). *Sosialisasi BMT An-Nawawi Purworejo Terhadap Siswa-Siswi Untuk Menggunakan Simpanan Pendidikan*. UIN Walisongo: Tidak Diterbitkan.
- Anggraini, N. (2016). *Implementasi Inovasi (Implementing Innovation) Kebijakan Program (Spp) Simpan Pinjam Perempuan di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo*. (Skripsi). Universitas Hasanuddin Makassar: Tidak diterbitkan.

- Damanhuri. (2017). *Reaktualisasi Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance*. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan. Fakultas Keguruan dan Pendidikan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Dede, M. (2015) *Partisipasi Masyarakat dalam Proses Kebijakan*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Universitas Padjajaran. Volume 1 Nomor 2.
- Dian, H. (2018). *Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep dasar*. Vol.1, No.3.
- Erman. (2016). *Partisipasi Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik* Vol. 1 No. 1.
- Fahil, S. (2006). *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kalimantan*. *Jurnal Borneo Administrator*, 02, (01).
- Febriani, Rima. (2018). *Implementasi Program Samsat keliling Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Gandara, Yoga. (2013). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota dalam Upaya Pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau di Kota Bandung*. UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Hamdani Pratama. (2015). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga, Volume 3 Nomor 3.
- Hasnih & Gunawan. (2018). *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Omp Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. Makassar: STIE Amkop, Volume 1 Nomor 2.
- Hikmawati. 2013. *Partisipasi Masyarakat dalam Perumusan Kebijakan Publik*. *Jurnal Politik Profetik*. Fakultas Ushuluddin, Filsafat dan Politik UIN Alauddin Makassar. Volumen 1 No. 1.

- Ilham, A. (2014) *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial di Kota Makassar*. Universitas Negeri Makassar. Volume 4 Nomor 1.
- Ismail Darimi. (2017). *Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Volume 1 Nomor 2.
- Jayanti, N.D. (2016) *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.
- Kadhita. (2013). *Kualitas Pelayanan Apartur dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat*. Unikom: Tidak Diterbitkan.
- Made, G. (2015). *Inovasi Daerah (Refleksi dan Pengaturan Inovasi Daerah di Indonesia)*. Udayana Master Law Jurnal: Vol. 4 No. 4.
- Nina Wahyuni, Maesaroh. (2018). *Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah*. Universitas Diponegoro.
- Pasaribu, Yuriewati. (2017). *Implementasi Teknologi dan Informasi (Studi Tentang WEB E-Government di Kominfo Kota Manado)*. Manado, Volume VI Nomor 3.
- Permana, Yoga. (2017). *Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang*. Unikom: Tidak Diterbitkan.
- Prawira, Mohammad & Agustine. (2017). *Desain Layanan Publik Terintegrasi di Daerah Melalui Whole Government Approach: Praktik di Surabaya, Pontianak dan Denpasar*. Universitas Mercubuana.
- Rahmawati dan Suryawati. (2017). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Di Kota Surakarta*. Jurnal Wacana Publik. 01 (03), 24-39, FISIP, Universitas Sebelas Maret Surakarta: Tidak Diterbitkan.

- Ratih, Soesilo, dkk. (2012). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Universitas Brawijaya Malang, Volume 1 Nomor 1.
- Risna. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Publik* (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Kerit Kabupaten Indragiri Hilir). Universitas Riau, Volume 5 Nomor 1.
- Saputra, F. (2018). *Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya Raya Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima*. Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan. FISIP Universitas Palangka Raya.
- Saravanan dan Shreedhar. (2011). *Impact of Innovation in Public Service Delivery*. ASCI: Journal of Management. 41(01), hlm.156-165. Administrative Staff Collage of India.
- Setiawan, N.R. (2015). *Studi Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*. E-Journal Ilmu Pemerintahan. 3 (4): 1978-1992 ISSN 0000-0000 Fisip Unmul.
- Suprihatmi Sri Wardiningsih. (2009). *Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Volume 7 No 1.
- Supriyani, E. (2017). *Hubungan Koordinasi dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pda Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan*. Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen 04 (01).
- Susanti, Sri. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*. Universitas Negeri Yogyakarta: Tidak Diterbitkan
- Syafri, A. (2016). *Pengembangan Model Implementasi Kebijakan Program Penanganan Anak Jalanan Untuk Pengentasan Kemiskinan di Kota Makassar*. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Kharisma Makassar: Tidak diterbitkan.

Yuli, R. (2018). *Analisis Penyebaran Informasi Pada Sosial Media*. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Volume 2 Nomor 1.

Yusriadi, (2017). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Jurnal Ilmiah. Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar. Volume 7 No. 2.

3. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang Undangan

Peraturan peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Kriteria Inovasi Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Sistem Pelayanan Terpadu.

Peraturan Bupati Majalengka Nomor 12 Tahun 2014.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Profil Lembaga dan Publikasi Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka.

4. Sumber Online dan Bentuk Lain

<http://www.antaranews.com>

<http://www.ombudsman.go.id>

<http://setda.majalengkakab.go.id>

